

Eigenaar:
Datum:

VERSTORING!

1. Achtergrond en aanleiding

Het werkdrukonderzoek heeft geresulteerd in een aantal knelpunten. Deze A3 gaat over het knelpunt ICT.

In samenspraak met het team is hiervoor gekozen omdat dit knelpunt gevolgen heeft voor zowel het team als de patiëntenzorg.

De Holter-analisten hebben als taak het analyseren van opnames gemaakt met een holter-recorder of eventrecording. Een holter-recorder registreert 24 'a 48 uren het hartritme waardoor de cardioloog een goed beeld krijgt over een langere periode. Met een eventrecording kan de patiënt zelf een hartfilmpje maken op het moment dat een hartritmeabnormiteit optreedt. Dat kan gewoon thuis.

Ze werken met verschillende systemen waarvan een deel in het beheer zijn van de ICT van de eigen afdeling (Thorax) en een deel hoort bij de ICT UMCG breed. Cruciale onderdelen zijn de eigen systemen omdat hier de analyse in verwerkt wordt en het resultaat van het onderzoek vervolgens zichtbaar wordt in het EPD.

Met enige regelmaat is er in een van de eigen systemen een storing. Hierdoor kan de holter-analyse en/of de analyse van de eventrecording niet volledig plaatsvinden. Dit heeft als gevolg dat er vertraging ontstaat in het behandelproces.



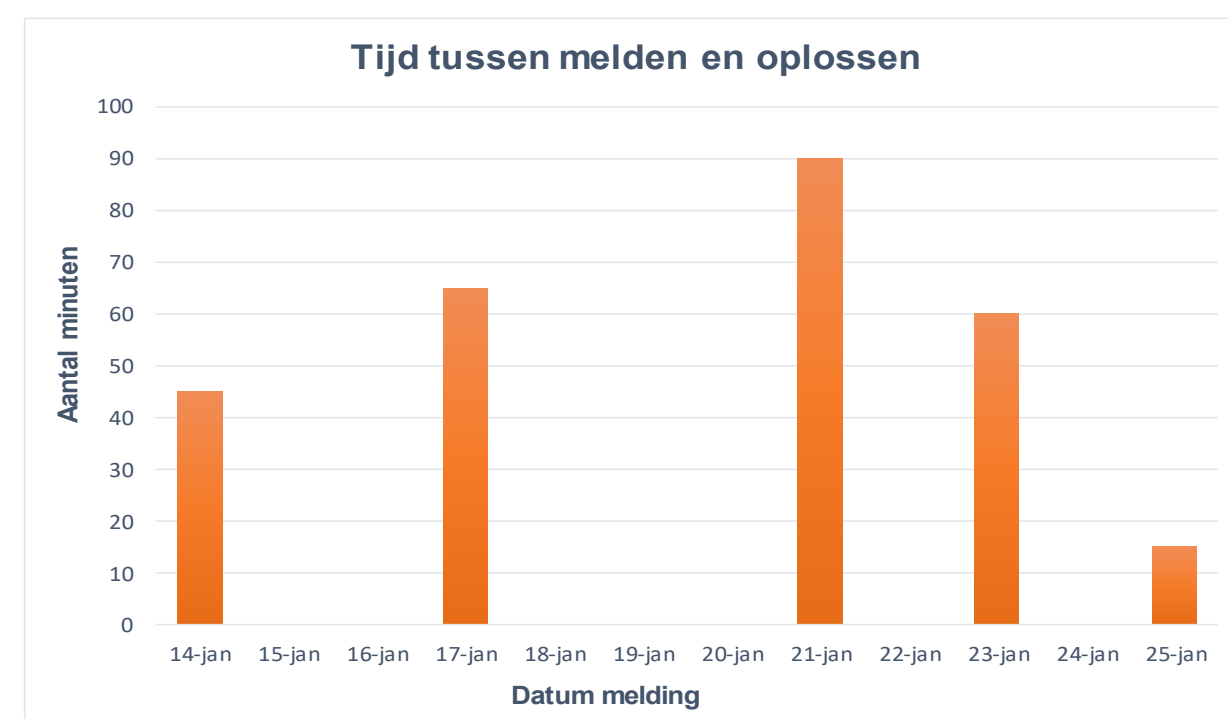
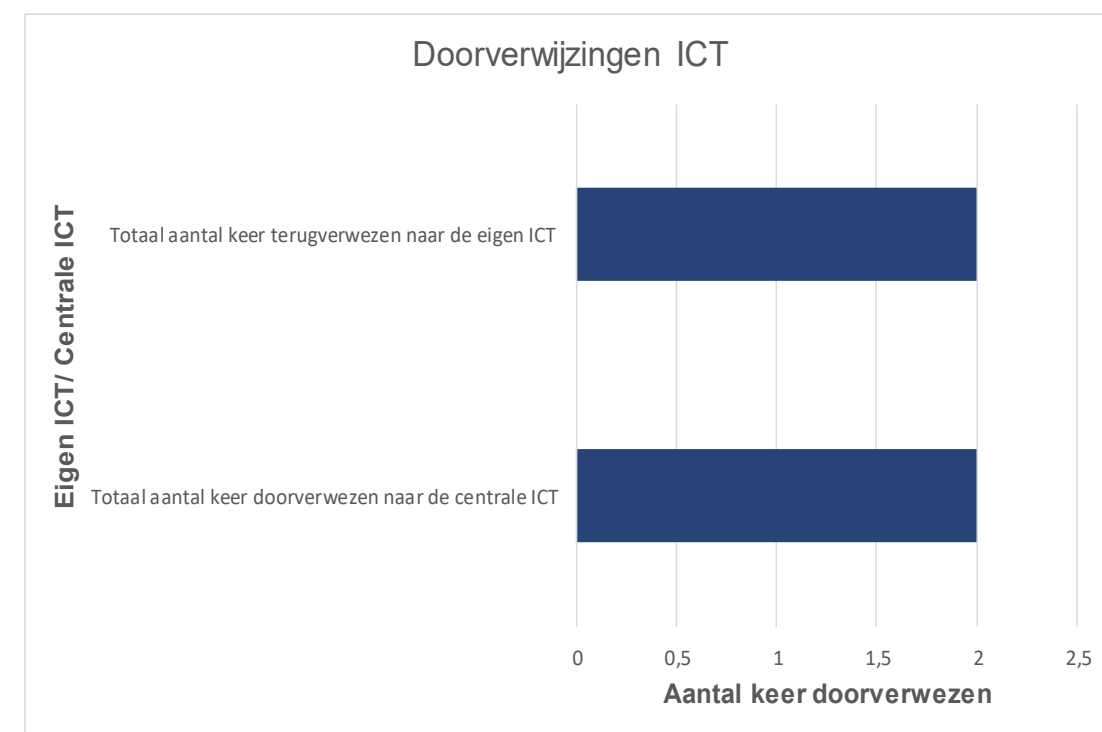
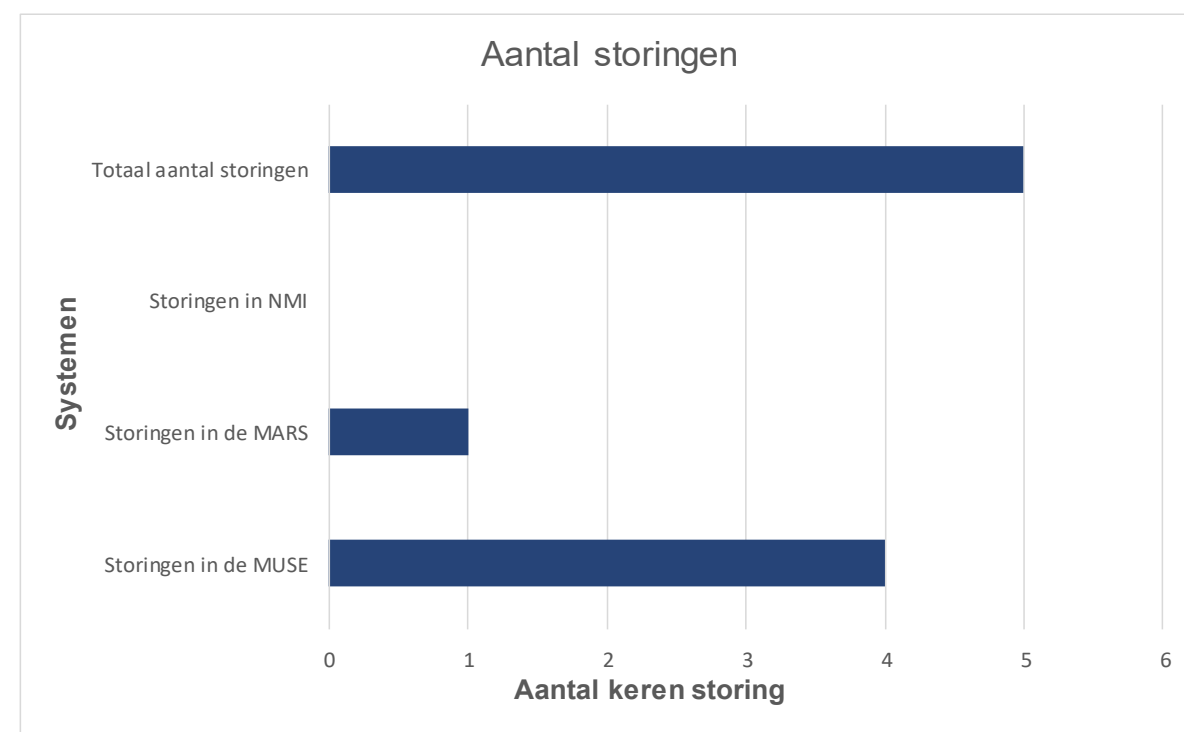
Probleemstelling

Het is een probleem omdat het werk stil ligt, de artsen niet op tijd het onderzoeksverslag hebben en de patiëntenzorg op dat moment niet gecontinueerd kan worden.

2. Huidige situatie

| Bijgehouden lijst door de holter-analisten. Periode 14.01.2019 - 18.01.2019 | | | | | | | |
|---|---------|---------|----------|-----------|---------|---|--|
| | Maandag | Dinsdag | Woensdag | Donderdag | Vrijdag | Totaal | |
| | 14-jan | 15-jan | 16-jan | 17-jan | 18-jan | | |
| Is er een storing in 1 van de eigen systemen? | Ja | | | Ja | | 2 storingen | |
| In welk systeem is de storing? | MUSE | | | MUSE | | MUSE | |
| Ben je door de Thorax ICT doorverwezen naar de centrale ICT? | Nee | | | Ja | | 1x niet doorverwezen, 1x wel doorverwezen | |
| Heeft de centrale ICT weer terugverwezen naar de Thorax ICT? | | | | Ja | | 1x terugverwezen | |
| Hoeveel minuten zit er tussen het melden van de storing en de oplossing? | 45 | | | 65 | | 130 minuten in totaal | |

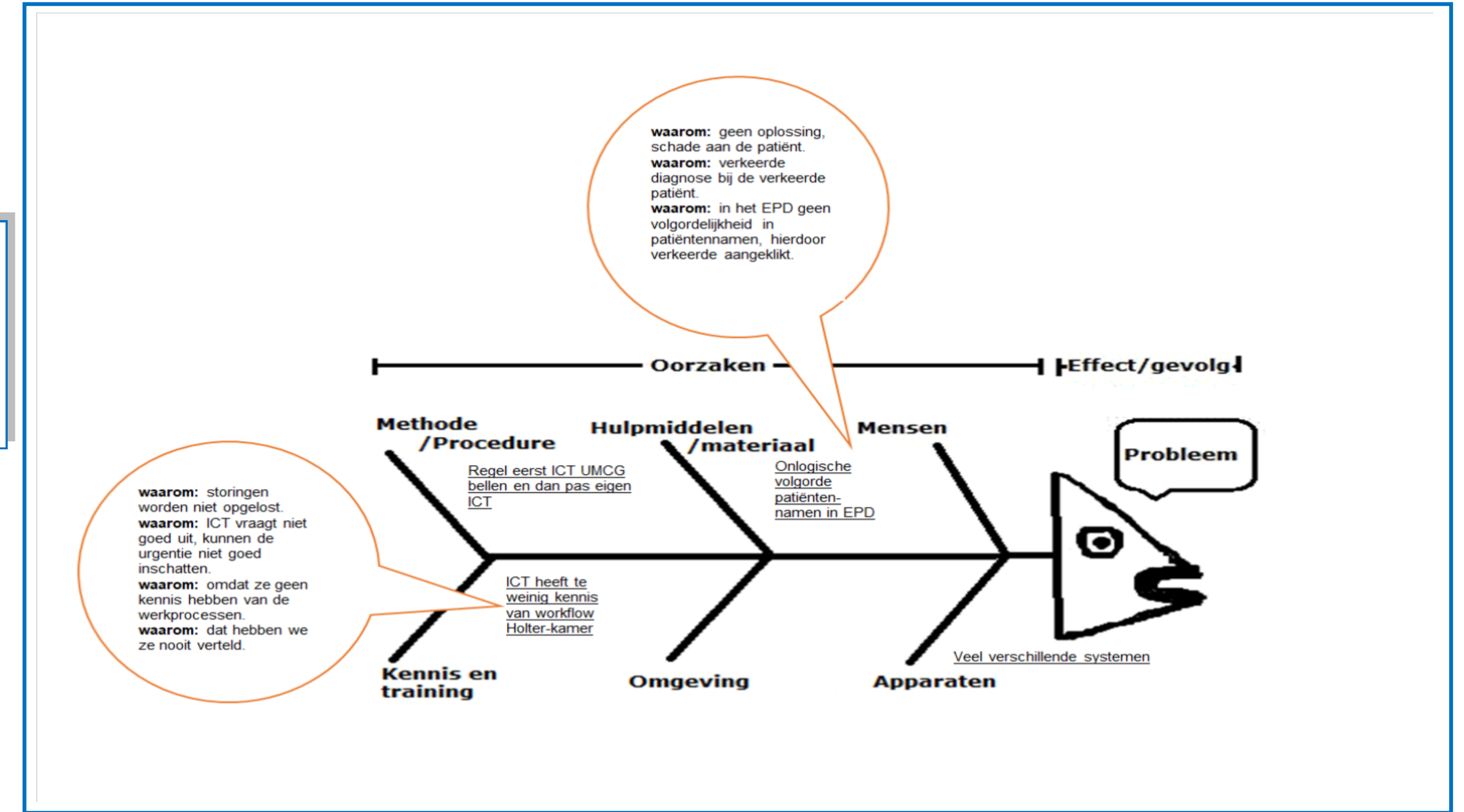
| Bijgehouden lijst door de holter-analisten. Periode 21.01.2019 - 25.01.2019 | | | | | | | |
|---|---------|---------|----------|-----------|---------|--|--|
| | Maandag | Dinsdag | Woensdag | Donderdag | Vrijdag | Totaal | |
| | 21-jan | 22-jan | 23-jan | 24-jan | 25-jan | | |
| Is er een storing in 1 van de eigen systemen? | Ja | | Ja | | Ja | 3 storingen | |
| In welk systeem is de storing? | MARS | | MUSE | | MUSE | 1x in de MARS en 1x in de MUSE | |
| Ben je door de Thorax ICT doorverwezen naar de centrale ICT? | Ja | | Nee | | Nee | 1 x doorverwezen, 2x niet doorverwezen | |
| Heeft de centrale ICT weer terugverwezen naar de Thorax ICT? | Ja | | | | | 1x terugverwezen | |
| Hoeveel minuten zit er tussen het melden van de storing en de oplossing? | 90 | | 60 | | 15 | 165 minuten in totaal | |



3. Doelstelling

Vanaf 1 mei 2019 worden de ICT gerelateerde storingen in de eigen systemen op de holter-kamer binnen 30 minuten opgelost.

4. Analyse oorzaken



5. Voorgestelde maatregelen

- Samen met de holter-analisten de werkprocessen inzichtelijk maken voor de medewerkers van de ICT van het Thoraxcentrum
- In gesprek met medewerkers van het EPD om te onderzoeken of instellingen aangepast kunnen worden, waardoor er geen verwisseling van patiënten ontstaat doordat de lijst met patiëntgegevens niet logisch wordt weergegeven
- In plaats van eerst met de centrale ICT bellen, gelijk de Thorax ICT bellen
- Tijd tussen het inleveren van het holter-kastje en de afspraak bij de arts voor het resultaat ruimer te plannen, waardoor de patiëntenzorg bij een storing niet direct in het geding komt



| | Doel | Waarom gewenst effect? | Functionele vereiste Haalbaarheid | Functionele vereiste Kosten |
|----|------|---|-----------------------------------|-----------------------------|
| M1 | + | ICT inzicht in de werkprocessen en hierdoor de urgentie van de problematiek beter inschatten | + | + |
| M2 | +/- | Gedeeltelijk helpt dit; als er geen verwisseling meer plaatsvindt scheelt dit in het oplossen van storingen | + | + |
| M3 | + | Het blijkt dat de centrale ICT de storingen in de eigen systemen niet kunnen oplossen. Door direct met de ThoraxICT te bellen is er tijds winst | - | + |
| M4 | - | Als er meer tijd zit tussen het inleveren van het holter-kastje en de uitslag bij de arts dan heeft de patiëntenzorg minder last van vertraging veroorzaakt door een storing in het eigen systeem | - | + |

6. Implementatie

| PLAN & DO | | Check | | | Act | | Evaluatie |
|--|---|-------------------------------------|--|---|---|---------------------------------------|-----------|
| Naam | Eigenaar | Meetsysteem | Doel | Relevant | Tijdsgebonden | Maand | |
| Samen met de holter-analisten de werkprocessen inzichtelijk maken voor de medewerkers van de Thorax ICT | Holter-analisten: presentatie maken over de verschillende werkprocessen en de gevolgen van een storing Petronella: plannen van de bijeenkomst met alle betrokkenen | Turflijst gemaakt voor dit knelpunt | Vanaf 1 mei 2019 ICT gerelateerde storingen binnen 30 minuten opgelost | Patiëntenzorg mag geen hinder meer ondervinden van storingen in de systemen waardoor de analyse niet goed afgerond kan worden. Holter-analisten geen oplopende werkdruk meer doordat de werkzaamheden stil liggen | Bij nieuwe werkprocessen een overleg organiseren met de ICT | 1e overleg plannen in april 2019 | jun-19 |
| In gesprek met medewerkers van het EPD om te onderzoeken of instellingen aangepast kunnen worden, waardoor er geen verwisseling van patiënten ontstaat | Petronella: overleg plannen met medewerkers van het EPD en een medewerker van de holter-kamer over de instellingen in het EPD | EPD | Instellingen in de patiëntenlijsten binnen het EPD zo inrichten dat het een logische volgorde heeft | Dat er geen patiënten verwisselingen meer plaatsvinden doordat de namen niet op logische volgorde gesorteerd worden | Mogelijk meerdere gesprekken afhankelijk van de mogelijkheden | Overleg met EPD plannen in april 2019 | |
| In plaats van eerst met de centrale ICT bellen, direct de ThoraxICT bellen | Petronella: overleg plannen met de leidinggevende van de ICT en manager zorg Thoraxcentrum over dit protocol | | De storingen sneller worden opgelost doordat er minder tijd kwijt is aan bellen naar de juiste persoon | Holter-analisten minder tijd kwijt zijn aan het bellen naar de ICT totdat ze de juiste medewerker aan de lijn hebben | Mogelijk meerdere gesprekken afhankelijk van de mogelijkheden | Afspraak is al gepland in April 2019 | |